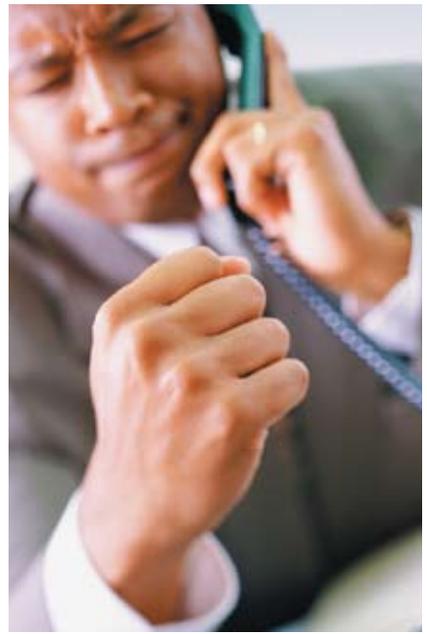


Para su tranquilidad mental



**Junta de Psicología
de California**



Para su tranquilidad

Guía de Servicios Psicológicos para el Consumidor

Publicada por
California Board of Psychology
2005 Evergreen Street, Suite 1400
Sacramento, CA 95815
(916) 263-2699

www.psychboard.ca.gov

© 2005 California Board of Psychology



**California
Board of Psychology**

Índice

Introducción: No está solo	4
¿Cómo puede ayudarle un psicólogo?	4
Declaración de derechos de los pacientes	6
¿Cómo se capacita, educa y licencia un psicólogo?	8
¿Cómo se elige a un psicólogo?	8
¿Puede obtener ayuda de alguien que no sea un psicólogo?	11
¿Qué ocurre durante una sesión de terapia individual o de grupo?	14
¿Qué podemos decir del “tratamiento electrónico” por Internet, teléfono o fax?	15
Lo que se supone que NO deben hacer los psicólogos	16
¿De qué opciones dispone si los servicios que recibe son insatisfactorios?	18
¿Cómo se presenta una queja?	18
¿Adónde más puede acudir para hablar de su situación?	23
¿A qué puede tener acceso un consumidor en el sitio web de la Junta?	24
Resumen rápido de los recursos de psicología	25



Usted no está solo

Tal vez esté buscando tratamiento por motivos de depresión, estrés o ansiedad. Usted o su familia pueden considerar el asesoramiento o la terapia para mejorar la calidad de las relaciones importantes. Hay muchas razones por las que las personas acuden a los psicólogos. Si está buscando la ayuda de un psicólogo, no está solo.

Los problemas psicológicos afectan a millones de personas de todo el mundo. Son más comunes que el cáncer, la diabetes, la artritis y los accidentes de tráfico y son los segundos después de las enfermedades cardíacas. Los psicólogos están capacitados especialmente para ayudar a esta gran parte de la población, y sus servicios ayudan a los pacientes a tratar de forma eficaz sus problemas para poder vivir de forma más feliz y saludable.

Todos los años miles de californianos visitan a psicólogos profesionales para que les ayuden a entenderse a sí mismos y a otros para tratar problemas personales. Si cree que necesita ver a un psicólogo, este folleto puede ayudarle. Le explicará sus derechos como paciente, le guiará para escoger a un psicólogo y le explicará lo que debe y NO debe hacer un psicólogo. También le indicará qué debe hacer si cree que su psicólogo ha actuado de forma no profesional.

¿Cómo puede ayudarle un psicólogo?

Los psicólogos proporcionan muchos servicios importantes. Desarrollan, asignan e interpretan pruebas psicológicas. Por ejemplo, efectúan evaluaciones de inteligencia y logros, evaluaciones de indemnizaciones por accidentes de trabajo, evaluaciones de idoneidad para cumplir con una obligación y evaluaciones de custodia de los hijos. También ayudan a los pacientes a entender y resolver

varios problemas psicológicos como depresión, ansiedad y abuso de sustancias. Pueden tratar a individuos (adultos y niños), parejas, familias, grupos, organizaciones o empresas usando modificación de comportamiento, psicoterapia, hipnosis o consultas. Proporcionan estos servicios en hospitales psiquiátricos a pacientes ingresados, programas de tratamiento durante el día y oficinas para pacientes externos.

Al evaluar o tratar a un paciente, los psicólogos tienen en cuenta las características personales que hacen que cada paciente sea único. Estos factores incluyen edad, género, identidad de género, raza, origen étnico, cultura, origen nacional, religión, orientación sexual, discapacidad, idioma y estado socioeconómico. El entendimiento y la sensibilidad de los psicólogos al impacto de estas diversas cualidades permiten a los psicólogos prestar servicios a muchas personas diferentes.

Aunque los psicólogos de California no prescriben medicamentos, pueden ser útiles para recomendar a médicos o psiquiatras. Además, los psicólogos desempeñan funciones importantes en consultas de gestión para empresas y otras organizaciones.

La Junta de Psicología de California trabaja para proteger a los consumidores

La Junta de Psicología de California protege a los consumidores de servicios psicológicos asegurando un nivel elevado en la práctica de la psicología. La Junta establece unas normas de licenciatura rigurosas, investiga las quejas de los pacientes y faculta a los consumidores a ejercer sus derechos mediante información y recursos.

La Junta de Psicología forma parte del Departamento de Asuntos del Consumidor de California. Los miembros de la Junta incluyen psicólogos licenciados y miembros del público.



▼
Los problemas psicológicos afectan a millones de personas de todo el mundo.
▲

Declaración de derechos de los pacientes

Usted tiene el derecho a lo siguiente:

- solicitar y recibir información sobre las capacidades profesionales del psicólogo, incluido el estado de su licencia, estudios, capacitación, experiencia, asociaciones profesionales, especialización y áreas específicas de competencia.
- verificar el estado de la licencia del psicólogo con la Junta de Psicología y recibir información sobre cualquier disciplina en que se otorguen licencias. Puede hacer resto en el sitio web de la Junta en www.psychboard.ca.gov. Haga clic en “License Verification” (Verificación de licencias).
- hablar con el psicólogo sobre honorarios, forma y naturaleza de las facturas y curso previsto de las sesiones.
- disfrutar de un entorno seguro, donde no existan abusos sexuales, físicos o emocionales, cuando esté bajo la tutela de un psicólogo.
- esperar que su psicólogo no le involucre a usted ni a ningún pariente cercano, tutor o pareja en intimidades sexuales.
- hacer preguntas sobre su terapia o evaluación psicológica.
- no responder a preguntas ni divulgar ninguna información que decida no revelar.

- solicitar que el psicólogo le informe sobre su progreso.
- saber si hay supervisores, consultores, estudiantes, asistentes de psicólogos registrados u otros con los que el psicólogo tratará su caso.
- rechazar cierto tipo de tratamiento o tratamiento final en cualquier momento sin obligación o acoso.
- rechazar o solicitar un expediente electrónico de sus sesiones.
- solicitar y (en la mayoría de los casos) recibir una copia de sus expedientes, incluida la diagnosis, el plan de tratamiento, su progreso y el tipo de tratamiento.
- informar sobre cualquier comportamiento no profesional por parte de un psicólogo (Vea la sección titulada, “Lo que se supone que NO deben hacer los psicólogos”, página 16).
- recibir una segunda opinión en cualquier momento sobre su terapia o sobre sus métodos psicológicos.
- recibir nombres, direcciones y números de teléfono de recomendaciones en el caso de que su terapia tenga que transferirse a alguien más y solicitar una copia o un resumen de sus expedientes a cualquier terapeuta o agencia que elija.

¿Cómo se capacita, educa y licencia a un psicólogo?

En California, con ciertas excepciones, solamente los psicólogos licenciados pueden practicar psicología independientemente. Para licenciarse, un individuo debe tener un doctorado aceptable (un Ph.D., Psy.D. Ed.D, etc.), practicar psicología bajo supervisión directa durante dos años, y aprobar el examen escrito nacional y el Examen Suplementario de Psicología de California.

Cuando un individuo esté practicando psicología bajo supervisión directa para cumplir con los requisitos de licenciatura, el supervisor es responsable de informar a cada paciente por escrito de que la persona supervisada no está licenciada y que actúa bajo la dirección y la supervisión del supervisor. El supervisor principal debe ser un profesional de salud mental capacitado y licenciado.

Además, la Junta requiere la toma de huellas dactilares mediante la tecnología Live Scan para comprobar si los solicitantes tienen antecedentes delictivos. La ley de California prohíbe a los delincuentes sexuales registrados que se licencien como psicólogos. También se comprueban bancos de datos de informes nacionales para asegurarse de que ningún solicitante haya sufrido medidas disciplinarias en otro estado.

Aunque la licencia del psicólogo es genérica y abarca todas las áreas de práctica psicológica (por ejemplo, pruebas psicológicas, bio-realimentación, evaluaciones de custodia de los hijos, neuropsicología, hipnosis y psicoterapia), los psicólogos deben tener los estudios, la capacitación y la experiencia para prestar servicios especializados. California ha asegurado un control de calidad continuo para los psicólogos al requerir a los licenciados que completen 36 horas de estudios continuados cada dos años. Estos estudios continuados deben cumplir con unas guías estrictas de modo que los psicólogos se pongan al día constantemente acerca de las últimas técnicas y métodos de investigación, leyes, ética, evaluación y tratamiento.

¿Cómo se elige a un psicólogo?

Es importante tomarse el tiempo para escoger al psicólogo adecuado a sus necesidades. Primero, aclare quién necesita servicios psicológicos— usted, sus hijos, su familia, etc. En segundo lugar,

decida en qué área desea que le ayuden— abuso de sustancias, enfermedades de ingesta de alimentos, depresión, ansiedad, etc. Luego busque un psicólogo capacitado y experimentado para que le preste esos servicios. Pida recomendaciones a sus amigos y parientes. Llame a su compañía de seguro médico para obtener una lista de proveedores autorizados en su área. Su médico de cabecera puede ayudarle con frecuencia. Obtenga recomendaciones llamando o visitando los sitios web de las asociaciones psicológicas nacionales o estatales indicadas al final de este panfleto. Cuando disponga de una lista de posibles psicólogos, puede reducirla preguntándose usted mismo si hay alguna característica de un psicólogo que pueda aumentar su nivel de comodidad (por ejemplo, si es hombre o mujer, viejo o joven, pertenece a un cierto grupo étnico o religioso, etc.).

Luego, compruebe el estado de la licencia de cada psicólogo llamando la Junta de Psicología al (916) 263-2699 o comprobando el estado de la licencia en el sitio web de la Junta (www.psychboard.ca.gov). Haga clic en el botón “License Verification” (Verificación de Licencias). La Junta recomienda encarecidamente que escoja a un psicólogo licenciado. Una licencia asegura que el psicólogo cumple con unas normas educativas y de experiencia estrictas y si ha superado unos exámenes escritos completos. También que se haya comprobado si tiene antecedentes delictivos.

Es importante verificar que el psicólogo tenga una licencia válida actual. Esto significa que está al día en cuanto a sus requisitos de estudios continuados y que puede practicar la psicología legalmente. Y lo que es aún más, su compañía de seguros requiere una licencia actual para aceptar al psicólogo como proveedor válido.

Si la queja de un consumidor ha provocado una medida contra el psicólogo, puede averiguar más información comprobando el sitio web de la Junta en www.psychboard.ca.gov y haciendo clic en “Verify a License or Registration” (Verificar una Licencia o un Registro). A menudo puede ver los documentos disciplinarios mediante un enlace incluido debajo del nombre del licenciado y la descripción de la medida para obtener más detalles sobre la razón por la que se ha impuesto la sanción y sobre los límites en la práctica del psicólogo. También puede solicitar que le envíen una copia de los documentos disciplinarios llamando al Programa de Aplicación de Sanciones de la Junta al (866) 503-3221 o enviando un correo electrónico a la Junta a bopmail@dca.ca.gov. Debe saber que la información de una demanda sin confirmar no es pública. Solamente se pueden divulgar

al público las quejas que resulten en la presentación de Acusaciones o en medidas disciplinarias formales de la Junta.

El paso siguiente del proceso de selección es concertar citas para conocer a los psicólogos que esté considerando. Aclare si tiene que abonar unos honorarios para la entrevista inicial cuando llame para concertar la cita.

La Junta recomienda que entreviste a los psicólogos candidatos igual que lo haría con alguien más cuando considere un servicio personal importante.

Puede preguntar lo siguiente:

- en qué universidad o escuela obtuvo el doctorado.
- cuándo obtuvo el título y en qué áreas de especialidad.
- si el psicólogo está certificado por la Junta de Psicología Profesional de EE.UU.— esta credencial no es necesaria para una práctica independiente, pero demuestra si el psicólogo tiene una capacitación adicional.
- cuánta experiencia tiene el psicólogo en asuntos similares al suyo.
- tiempo aproximado que se espera que dure el tratamiento.
- si el psicólogo prefiere trabajar con un grupo de personas de cierta edad, género o grupo étnico en particular.
- si el psicólogo ha publicado artículos en sus áreas de especialidad.
- si tiene experiencia en testificar ante un tribunal como testigo perito (experiencia forense).
- si es posible que necesite terapia de fármacos de un psiquiatra o de otro médico junto con su psicoterapia y si el psicólogo puede recomendarle a un médico apropiado.
- si el psicólogo puede acomodar su programa para terapia.

Consulte en las páginas 6–7 de la Declaración de Derechos del Paciente otros asuntos que desee explorar al entrevistarse con un psicólogo.

¿Puede obtener ayuda de alguien que no sea un psicólogo?



▼
La profesión de psicología es única en muchos aspectos, pero hay otros profesionales que prestan servicios similares.

Al considerar un tratamiento, hay muchas opciones disponibles. La profesión de psicología es única en muchas formas, pero también existen otros profesionales que proporcionan servicios similares:

▲
Asistentes de psicólogos: Se trata de profesionales registrados por la Junta de Psicología — (916) 263-2699 o www.psychboard.ca.gov — que están autorizados a proporcionar servicios psicológicos limitados solamente bajo la supervisión directa de un psicólogo licenciado o un psiquiatra certificado por la junta. A menudo estos individuos adquieren horas de experiencia profesional supervisada para cumplir con los requisitos de la licencia. Deben poseer al menos un “máster” en psicología y no están autorizados a prescribir fármacos. Sus servicios son más económicos que los de los psicólogos.

Psicólogos registrados: Se trata de profesionales registrados por la Junta de Psicología — (916) 263-2699 o www.psychboard.ca.gov — para trabajar en agencias de la comunidad con fines no lucrativos que obtengan al menos un 25 por ciento de su financiación a través de alguna fuente gubernamental. Deben tener doctorados en psicología y haber completado al menos un año de experiencia profesional supervisada. No se les permite que prescriban fármacos, y sus servicios son normalmente más económicos que los de los psicólogos.

Psiquiatras: Se trata de médicos licenciados por la Junta Médica de California — (800) 633-2322 o (916) 263-2382 o www.medbd.ca.gov. Deben tener doctorados en medicina, hacer residencias de cuatro años, aprobar el examen de la Junta del Estado de California y estar certificados en psiquiatría por la Junta Psiquiatría y Neurología de EE.UU. Están autorizados para prescribir medicinas. Sus servicios son normalmente más costosos que los de los psicólogos.

Terapeutas matrimoniales y familiares: Se trata de profesionales licenciados por la Junta de Ciencias del Comportamiento — (916) 574-7830 o www.bbs.ca.gov. Deben tener al menos un “máster”, algunos pueden tener un doctorado, servir como internos durante dos años y aprobar los exámenes escritos de la Junta. Pueden asesorar sobre asuntos matrimoniales, familiares y de relaciones. No pueden prescribir fármacos y tienen limitaciones para hacer trabajos psicológicos. Sus servicios son normalmente más económicos que los de los psicólogos.

Trabajadores sociales clínicos: Se trata de profesionales licenciados por la Junta de Ciencias del Comportamiento — (916) 574-7830 o www.bbs.ca.gov. Deben tener al menos un “máster”, algunos pueden tener doctorados y tener 3,200 horas de experiencia supervisada y haber aprobado los exámenes de la Junta. Usan técnicas psicoterapéuticas, entre otros servicios, con individuos, parejas, familias y grupos para mejorar la calidad de vida de los clientes. No pueden prescribir fármacos y normalmente sus servicios son menos costosos que los de los psicólogos.

Psicólogos educativos: Se trata de profesionales licenciados por la Junta de Ciencias del Comportamiento — (916) 574-7830 o www.bbs.ca.gov. Deben tener al menos un “máster”, algunos pueden tener doctorados, tener 3 años de experiencia como psicólogos de escuelas y haber pasado un examen escrito. Pueden trabajar en escuelas o en la práctica privada y proporcionar servicios de asesoría educativos como pruebas de aptitud y logros. No pueden hacer pruebas psicológicas que no estén relacionadas con los servicios educativos y no pueden prescribir fármacos. Sus servicios normalmente son menos costosos que los de los psicólogos.

Técnicos psiquiátricos: Se trata de profesionales licenciados por la Junta de Enfermeros Vocacionales y Técnicos Psiquiátricos — (916) 263-7800 o www.bvnpt.ca.gov. Deben haberse graduado de un programa de técnicos psiquiátricos capacitados y haber aprobado un examen escrito. Practican bajo la dirección de un médico licenciado, psicólogo, terapeuta de rehabilitación, trabajador social, enfermero registrado u otro personal profesional y no se les permite que practiquen de forma independiente. Ofrecen servicios en hospitales del estado, centros de tratamiento/desarrollo durante el día, instituciones correccionales, hospitales psiquiátricos, centros de capacitación vocacional y residencias. No pueden ni prescribir fármacos ni efectuar pruebas psicológicas. Sus servicios son normalmente menos costosos que los de los psicólogos.

Sacerdotes, pastores, rabinos u otros miembros del clero: Son individuos no licenciados. Pueden proporcionar guía espiritual, pero tal vez no sepan tratar trastornos emocionales o mentales, efectuar pruebas psicológicas o prescribir medicinas. Los miembros del clero reconocido no pueden practicar de forma independiente y sólo pueden funcionar bajo la esfera de acción de su iglesia reconocida.

Grupos de autoayuda y apoyo entre compañeros: Se trata de grupos de individuos no licenciados que tienen problemas similares y se reúnen para hablar de posibles soluciones. Los grupos pueden o no estar dirigidos por un profesional licenciado de la salud mental. Dichos grupos se pueden encontrar en el directorio de teléfonos o preguntando a un profesional de salud mental licenciado. Normalmente, en estos grupos, no hay que pagar honorarios o simplemente se paga un honorario nominal.



¿Qué ocurre durante una sesión de terapia individual o de grupo?

Terapia individual:

Durante la primera sesión, su psicólogo reunirá información sobre su pasado y sus relaciones personales, intelectuales y emocionales. Esta información ayuda al psicólogo a determinar qué estrategias pueden ser las más útiles para usted. Una vez aclarados estos asuntos, usted y el psicólogo se marcarán las metas. El proceso puede incluir el aprendizaje de nuevas destrezas de resolución de problemas o para salir adelante, aumentando la autocomprensión y la autoconfianza, explorando pautas vitales, y teniendo un mejor sentido para saber que influencia tendrán en usted el entorno y sus experiencias.

Es importante pensar sobre lo que le gustaría obtener con la psicoterapia. Tómese tiempo antes de cada sesión para pensar qué es lo que desea lograr durante esa reunión. A medida que transcurre la psicoterapia, se pueden establecer nuevas metas. Este proceso es para usted, y debe decidir activamente cómo usar el tiempo. A medida que surjan asuntos o se planteen sentimientos (ya sean positivos o negativos) durante una sesión, puede compartirlos con su psicólogo. La base de toda buena psicoterapia es la confianza. Su psicólogo escuchará y hablará con usted sobre sus pensamientos y sentimientos a fin de que pueda comprenderlos mejor.

Terapia de grupo:

En la psicoterapia de grupo, podrá obtener comentarios inmediatos de los compañeros miembros del grupo y del psicólogo del grupo. Uno de los aspectos más provechosos de formar parte de un grupo así es aprender de otros. Si sabe cómo le perciben a usted otras personas, puede aumentar su conocimiento de sí mismo y concentrarse en los aspectos de su vida que desee cambiar. También puede aumentar su conocimiento de sí mismo examinando su respuesta a los sentimientos de otros y a sus experiencias.

La psicología de grupo también le da la oportunidad de probar nuevos comportamientos, para expresar sentimientos que podía haber tenido dudas en expresar, imponerse de formas nuevas, y experimentar con nuevas ideas. Al experimentar confianza y seguridad en el grupo, puede sentirse más libre de correr riesgos. Tal vez tenga que determinar el grado de actividad y participación deseado – cuál es su nivel de confort. Ser activo significa expresar sus reacciones a lo que dice o hace otra persona, compartir sus preocupaciones, escuchar a otra persona, pedir aclaraciones cuando no entienda, apoyar y confortar, y buscar apoyo usted mismo. No es realista esperar que pueda ser verbalmente activo durante todas las sesiones. A veces puede sentirse mucho más reflexivo que activo, prefiriendo escuchar y considerar lo que están diciendo otros miembros del grupo.

¿Qué podemos decir del “tratamiento electrónico” por Internet, teléfono o fax?

Los expertos han expresado su preocupación sobre la terapia proporcionada a los pacientes por Internet, teléfono o fax, por lo que esas situaciones deben enfocarse con precaución y sentido común. En una relación psicoterapéutica, es importante que el psicólogo y el paciente se relacionen cara a cara de modo que el lenguaje corporal y las expresiones faciales puedan formar parte integral de la experiencia. Además, un psicólogo que proporcione terapia en California, pero que esté licenciado en un estado que no sea California, podría practicar psicología sin una licencia y podría tener una responsabilidad penal.

Lo que se supone que NO deben hacer los psicólogos

Aunque la mayoría de los psicólogos son muy profesionales y éticos, es bueno recordar que — al igual que ocurre en otras profesiones — algunos pueden saltarse o romper las reglas. Si rompen las reglas, los psicólogos pueden dañar directa o indirectamente a los pacientes. A continuación se indican ejemplos de lo que NO deben hacer los psicólogos (incluidos los asistentes de psicólogos y los psicólogos registrados).

Los psicólogos no deben hacer NUNCA lo siguiente:

- **tener cualquier tipo de contacto sexual con un paciente, pariente o pareja de un paciente actual, o un paciente anterior en un plazo menor de dos años después de haber cesado la terapia.** Esto incluye contactos inapropiados, besos y coito sexual. Este tipo de comportamiento NUNCA es apropiado, y resulta en la anulación obligatoria de la licencia del psicólogo.
- **violar la confidencialidad del paciente.** Excepto en situaciones excepcionales que le debe explicar su psicólogo, un psicólogo no debe decir nunca a nadie lo que ocurre durante sus sesiones de terapia y ni siquiera decir que usted es su paciente sin su permiso por escrito. La confidencialidad es la piedra angular para que una terapia tenga éxito, e inculca una sensación de confianza en la relación entre el terapeuta y el paciente.
- **prestar servicios para los que no tiene capacitación, experiencia y estudios.** Aunque la licencia del psicólogo es genérica y autoriza todas las áreas de la práctica, no se considera una conducta profesional para un psicólogo practicar fuera de su campo de competencia particular.
- **consumir drogas.** Es ilegal que un psicólogo use sustancias controladas, fármacos peligrosos o bebidas alcohólicas de manera que ponga en peligro al psicólogo u a otros o deteriore su capacidad de practicar su profesión de forma segura.
- **cometer fraudes u otros delitos.** Los psicólogos no pueden facturar cantidades excesivas a su compañía de seguros para reembolsarle a usted su pago compartido, ni pueden facturar por servicios que no han efectuado para reducir la cantidad que usted debe. Si el psicólogo comete un delito relacionado de cualquier manera con su práctica, sus licencias están sujetas a la disciplina de la Junta.

- **hacer publicidad falsa.** Los psicólogos sólo pueden hacer publicidad sobre los servicios para los que hayan recibido instrucción, tengan experiencia o estén capacitados. Los servicios o los honorarios anunciados deben estar en vigor.
- **pagar o aceptar una remuneración para hacer recomendaciones a pacientes.** El pago por recomendar pacientes representa un conflicto de intereses y es causa de que se apliquen medidas disciplinarias a los psicólogos. Las recomendaciones deben hacerse de forma objetiva sin tener en cuenta las ganancias personales y teniendo en cuenta solamente los mejores intereses del paciente.
- **comportarse de manera no profesional, poco ética o negligente.** Los psicólogos deben practicar su profesión respetando los parámetros definidos en la Ley de California y los Principios Éticos y el Código de Conducta de la Asociación de Psicólogos de EE.UU.
- **asistir a alguien en la práctica no licenciada de la psicología.** Siempre es ilegal que un psicólogo ayude a cometer un delito, especialmente un delito que pueda causar daños extremos al público cuando personas sin licencia y sin capacitar practiquen la psicología. Esto ocurre con mucha frecuencia cuando un psicólogo permite a una persona no licenciada prestar servicios en su oficina sin estar debidamente registrada o supervisada.
- **concentrar la terapia en sus propios problemas en vez de en los del paciente.** No es profesional que un psicólogo use el tiempo de terapia que usted esté pagando para hablar de sus problemas personales.
- **servir en múltiples funciones indebidas que deterioren su capacidad de decisión.** Se produce una relación indebida de funciones múltiples cuando un terapeuta se involucre en una segunda relación con un cliente (o con alguien cercano al cliente) y los riesgos de relaciones secundarias comprometen la objetividad del terapeuta o la explotación o el perjuicio del cliente. Entre otros ejemplos de relaciones de funciones múltiples que pueden ser indebidas se incluyen: dar empleo a pacientes, hacer vida social con los pacientes y salir con el padre o la madre de un paciente.
- **abandonar a sus pacientes.** Los psicólogos pueden ser sancionados por la Junta de Psicología si abandonan a un paciente. Excepto en ocasiones muy raras, si su tratamiento cesa de forma abrupta y sigue necesitando tratamiento, es necesario que su psicólogo le dé los nombres y los números de teléfono de otros practicantes que tengan los estudios, la capacitación y la experiencia apropiados para aceptarle como paciente y continuar su tratamiento.

¿De qué opciones dispone si los servicios que recibe son insatisfactorios?

¿Cómo se presenta una queja?

Si cree que su psicólogo se comportó de modo no profesional, violó sus derechos o le causó daños, puede presentar una queja llamando a la Junta de Psicología al (866) 503-3221.

Si desea escribir una carta, diríjala a la Junta:
Board of Psychology
2005 Evergreen Street, Suite 1400
Sacramento, CA 95815

También puede visitar el sitio web de la Junta en www.psychboard.ca.gov para presentar una queja en línea contra un psicólogo. Para obtener información adicional, envíe un correo electrónico a la Junta a bopmail@dca.ca.gov.

El personal de la Junta puede indicarle cómo presentar una queja y le recomendará otras agencias si es necesario. La Junta tiene la autoridad de tomar medidas disciplinarias formales contra la licencia de un psicólogo (por ejemplo, anulación, suspensión, uso condicional, etc.) o hacer una citación e imponer una sanción. Observe que la autoridad de la Junta está limitada por un estatuto de limitaciones a las infracciones que hayan tenido lugar dentro de los tres años posteriores a su descubrimiento por la Junta, o en un plazo de menos de siete años contados a partir de la fecha de la acción o de la omisión, lo que ocurra primero.

Las quejas más eficaces son las que contienen información verificable de primera mano. Aunque se revisarán las quejas anónimas, tal vez sea imposible continuarlas a menos que contengan evidencia documentada de las alegaciones (como cintas de video o audio, fotografías o documentos escritos). Se le pedirá que nos proporcione evidencia en forma de documentos que pueda tener y que estén relacionados con su queja.

¿Qué ocurre cuando se presenta una queja contra un psicólogo?

Cuando presente una queja contra un psicólogo, asistente de psicólogo o psicólogo registrado, le pedirán que al final presente la queja por escrito. La Junta necesitará información específica como nombres, direcciones y números de teléfono del demandante (usted) y del psicólogo, así como una relación detallada de la conducta no profesional o ilegal alegada. Tendrá que firmar un formulario de aprobación que autorice a la Junta a obtener los expedientes del paciente y a hablar con el psicólogo sobre su queja. Si la revisión preliminar de su queja indica que se ha violado la ley, su queja será enviada a un investigador. Es posible que el investigador le entreviste en lo que se refiere a su queja. En algunas ocasiones, puede que tenga que testificar en una audiencia administrativa si la Junta presenta cargos formales contra el psicólogo basándose en su queja. Esto solamente ocurriría si la Junta y el psicólogo no llegan a un acuerdo en los términos de la conciliación. En la mayoría de los casos en que se presentan cargos formales, el psicólogo renuncia a una audiencia formal y acuerda los términos de la conciliación.



Las quejas más eficaces son las que contienen información verificable de primera mano.



¿Cómo se procesan las quejas?

La Junta recibe quejas referentes a muchos licenciados, asuntos profesionales y situaciones diferentes. En un plazo máximo de 10 días después de la recepción de su queja, el analista de quejas de la Junta le notificará sobre la recepción de la misma. Las quejas se revisan a diario.

Algunas quejas referentes a violaciones menores que no justifiquen medidas disciplinarias formales se tratan mediante una variedad de métodos no disciplinarios. Entre éstos se incluyen mediación entre las partes involucradas, citaciones y sanciones, cartas de advertencia u órdenes de para cesar y desistir.

Si una queja justifica una investigación formal, se envía a la Oficina del Distrito de la Junta Médica apropiada para su investigación. La Junta de Psicología contrata los servicios de investigación a la Junta Médica de California. Los investigadores son oficiales de paz capacitados. En este momento, como demandante, le notificarían que se va a investigar formalmente su queja. Cuando su caso sea investigado, es posible que le entreviste un investigador. A continuación, normalmente, se le ofrece al psicólogo una oportunidad de responder a las alegaciones en una entrevista con el investigador. Se comunicará al psicólogo la naturaleza de la queja, incluido su nombre como demandante. Se debe observar que la queja y la información de la investigación se consideran confidenciales hasta ese momento, no son un asunto de conocimiento público. La ley prohíbe que un psicólogo le acose por presentar una queja.

Una vez que se complete una investigación, un consultor de casos experto revisará todo el archivo de investigación para determinar si se ha producido una violación de la ley. Si el experto descubre una posible violación, el caso se envía al Departamento de Justicia de California, Oficina del Procurador General. El Procurador General Suplente se comporta como el abogado del Oficial Ejecutivo y revisará el caso para determinar si hay una evidencia suficiente para apoyar la presentación de cargos formales. En este momento, como demandante, le notificarían que su queja ha sido enviada a la Oficina del Procurador General para que se tomen medidas administrativas.

Si su caso es aceptado por la oficina del Procurador General, el Procurador General Adjunto hace un borrador de un documento llamado "Acusación" firmado por el Oficial Ejecutivo de la Junta. Usted, como demandante, recibirá una copia de la Acusación. La Acusación es el primer documento público del proceso disciplinario. Es importante observar aquí que sólo se usan las iniciales para identificar al demandante en las Acusaciones, por lo que no tiene que preocuparse de que su nombre sea de conocimiento público.

Si no se puede llegar a un acuerdo de conciliación informal entre el psicólogo y la Junta, tendría lugar una audiencia administrativa. La Junta recomienda las conciliaciones negociadas porque eliminan la necesidad de audiencias administrativas costosas y protegen a los consumidores imponiendo medidas disciplinarias antes. Con este fin, la Junta ha adoptado unas Guías Disciplinarias diseñadas para establecer las normas de sanciones de la Junta. Puede ponerse

en contacto con la Junta para obtener un ejemplar gratuito de las Guías Disciplinarias o descargarlas en el sitio web de la Junta (www.psychboard.ca.gov). Haga clic en “Publications” (Publicaciones) o “Enforcement” (Aplicación) para poder tener acceso a las Guías. Si se celebra una audiencia, la Junta debe demostrar “por medio de una evidencia clara y convincente hasta una certeza razonable” que las alegaciones son ciertas. Por esa razón, generalmente es necesario que usted, como demandante, testifique en persona en la audiencia.

En el caso de que deba tener lugar una audiencia, un Juez de Derecho Administrativo presidirá la audiencia. Después de completar la audiencia, el juez dictaminará la “Decisión Propuesta” indicando las conclusiones (hechos probados en la audiencia) y ofrecerá una recomendación para la resolución del caso (por ejemplo, anulación de la licencia, suspensión, uso condicional, absolución). El juez usa las Guías Disciplinarias de la Junta para formular la Decisión Propuesta. La Decisión Propuesta se distribuye a los miembros de la Junta de Psicología para votar. Si la Junta vota a favor de la Decisión Propuesta, se convierte en Decisión Final. Si la Junta vota no adoptar la Decisión Propuesta, la transcripción de la audiencia se hace circular entre los miembros de la Junta, se solicitan alegatos y defensas por escrito al abogado defensor y a la Oficina del Procurador General, y a continuación la Junta toma su propia Decisión Final. Las Decisiones Finales son cuestiones de conocimiento público y están disponibles a petición. Al demandante, se le enviará un ejemplar.

Este “procedimiento procesal debido” puede comenzar un año desde el momento en que usted presenta una demanda. El momento en que se toma la decisión final.

¿Debe informarse a la Junta la práctica sin licencia?

Si cree que una persona sin licencia efectúa actividades para las que se requiere una licencia de psicólogo, debe informar sobre dichas actividades a la Junta. La Junta investigará los alegatos de práctica sin licencia y, si se encuentra suficiente evidencia, enviará la información a la Oficina del Procurador del Distrito local para su enjuiciamiento penal. La Junta no tiene la autoridad de enjuiciar penalmente. Dicha medida la debe tomar el Procurador de Distrito local.

¿Se requiere que los psicólogos informen sobre la conducta no profesional de colegas?

Esta pregunta la hacen con más frecuencia los psicólogos después de que el paciente les informe de una relación sexual con un terapeuta anterior.

La ley requiere a todos los psicoterapeutas cuyos pacientes les comuniquen que hayan tenido relaciones sexuales con otro terapeuta que den a sus pacientes el folleto titulado “La terapia profesional NUNCA incluye relaciones sexuales”. Este folleto describe que es ilegal que un terapeuta tenga relaciones sexuales con un paciente (o con un antiguo paciente menos de dos años después de haber terminado la terapia) y explica las opciones disponibles. Puede ponerse en contacto con la Junta por teléfono llamando al (916) 263-2699 para obtener una copia gratuita de este folleto o puede descargarlo del sitio web de la Junta (www.psychboard.ca.gov). Simplemente haga clic en “Publications” (Publicaciones) para tener acceso al folleto en línea.

Sin embargo, no se requiere que los psicólogos informen sobre la conducta indebida de colegas. Las quejas de una naturaleza más intensa (como conducta sexual indebida) requieren que la víctima presente una queja. Las leyes de confidencialidad entre el doctor y el paciente hacen que sea imposible que un psicólogo presente una queja en nombre de un paciente a menos que el paciente le haya dado una autorización por escrito o el paciente sea menor de edad.

¿Adónde más puede acudir para hablar de su situación?

Si cree que su psicólogo no se comportó de modo profesional, violó sus derechos o le causó daños, también le puede ser útil hablar de su situación con una o más de las personas siguientes:

- un familiar o un amigo con el que tenga confianza
- un médico de la familia u otro profesional médico capacitado
- un sacerdote, un pastor, un rabino u otro miembro del clero

Dependiendo de la naturaleza y de la gravedad de su queja, puede hacer lo siguiente:

- presentar una queja en el departamento de policía local o procurador del distrito
- consultar con un abogado y presentar una demanda civil
- presentar una queja en el Comité de Ética de las asociaciones psicológicas nacionales:

California Psychological Association
(916) 286-7979
www.calpsychlink.org

American Psychological Association
750 First Street, NE
Washington, DC 20002-4242
(202) 336-5500
www.apa.org

¿A qué puede tener acceso un consumidor en el sitio web de la Junta?

La Junta de Psicología de California mantiene una gama de recursos en línea que pueden ayudarle a evaluar a un psicólogo o a obtener más información sobre el tratamiento psicológico. Éste es un resumen de la información del consumidor disponible en www.psychboard.ca.gov:

- Información del consumidor — Haga clic en “Consumer Information” (Información del Consumidor)
- Verificación de licenciatura o registro — Haga clic en “License Verification” (Verificación de Licencias)
- Medidas disciplinarias contra licenciados/inscritos — Haga clic en “Enforcement” (Aplicación) y después en “Board Actions” (Medidas de la Junta)
- Información de contacto del personal de la Junta — Haga clic en “Administration” (Administración) y después en “How to contact the Board of Psychology staff” (Cómo ponerse en contacto con el personal de la Junta de Psicología)
- Publicaciones — Haga clic en “Publications” (Publicaciones) y seleccione entre una lista que incluye el folleto, “La terapia profesional NUNCA incluye relaciones sexuales”, las “Guías Disciplinarias” de la Junta, las leyes y las regulaciones de la Junta y todos los noticieros pasados de la Junta
- Comunicados de prensa — Haga clic en “Enforcement” (Aplicación) y después en “Press Releases” (Comunicados de prensa)
- Información sobre quejas y formulario de quejas para descargar o presentar una queja en línea — Haga clic en “Enforcement” (Aplicación) y después en “Filing Complaints” (Presentación de quejas)
- Preguntas frecuentes — Haga clic en “FAQ” (Preguntas frecuentes)

- Envíe un correo electrónico a la Junta — Haga clic en “E-Mail Us” (Envíenos un correo electrónico)
- Agencia de reuniones de la Junta y actas de las reuniones — Haga clic en “Meetings” (Reuniones)
- Formularios de evaluación para evaluar el servicio que recibe de la Junta — Haga clic en “Administration” (Administración) y después en “Customer Service Evaluation” (Evaluación de Servicio al Cliente)



Recapitulación rápida de los recursos de psicología

Verificar si un psicólogo está licenciado: Haga clic en estado de la licencia llamando a la Unidad de Verificación de Licencias de la Junta de Psicología al (916) 263-2382 o compruebe el estado de la licencia en el sitio web de la Junta (www.psychboard.ca.gov). Simplemente haga clic en el botón “License Verification” (Verificación de Licencias).

Verificar si un psiquiatra está licenciado: Compruebe el estado de la licencia llamando a la Unidad de Verificación de Licencias de la Junta Médica de California al (916) 263-2382 o compruebe el estado de la licencia usted mismo en el sitio web de la Junta (www.medbd.ca.gov). Simplemente haga clic en el botón “Search Online for Information On a Doctor” (Buscar información sobre un doctor en línea).

Verificar el estado de la licencia para terapeutas matrimoniales y familiares, trabajadores sociales o psicólogos educativos:

Compruebe el estado de la licencia llamando a la Junta de Ciencias del Comportamiento al (916) 574-7830 o compruebe el estado de la licencia usted mismo en el sitio web de la Junta (www.bbs.ca.gov). Simplemente haga clic en el botón “Verify Licenses” (Verificar Licencias).

Asistentes de psicólogos: Se trata de profesionales registrados por la Junta de Psicología — (916) 263-2699 o www.psychboard.ca.gov.

Psicólogos registrados: Se trata de profesionales registrados por la Junta de Psicología — (916) 263-2699 o www.psychboard.ca.gov.

Psiquiatras: Son médicos licenciados por la Junta Médica de California — (916) 263-2382 o www.medbd.ca.gov.

Terapeutas matrimoniales y familiares: Se trata de profesionales licenciados por la Junta de Ciencias del Comportamiento — (916) 574-7830 o www.bbs.ca.gov.

Trabajadores clínicos sociales: Se trata de profesionales licenciados por la Junta de Ciencias del Comportamiento — (916) 574-7830 o www.bbs.ca.gov.

Psicólogos educativos: Se trata de profesionales licenciados por la Junta de Ciencias del Comportamiento — (916) 574-7830 o www.bbs.ca.gov.

Técnicos psiquiátricos: Se trata de profesionales licenciados por la Junta de Enfermeros Vocacionales y Técnicos Psiquiátricos — (916) 263-7800 o www.bvnpt.ca.gov.





California Board of Psychology

La Junta de Psicología de California protege a los consumidores de servicios psicológicos asegurando unos niveles altos en la práctica de la psicología. La Junta establece unas condiciones rigurosas para obtener una licencia, investiga las quejas de los pacientes y brinda información y recursos a los consumidores.

Reconocimiento

La Junta de Psicología agradece a las personas que se han tomado el tiempo de revisar este folleto para el consumidor durante su desarrollo. Sus valiosos comentarios han ayudado a asegurar que este folleto proporcione información útil y de alta calidad además de ser una guía para el público.

Cómo obtener ejemplares adicionales

Se dispone de ejemplares individuales gratuitos de esta Guía del Consumidor de Servicios Psicológicos en una de las fuentes siguientes:

California Board of Psychology
2005 Evergreen Street, Suite 1400
Sacramento, CA 95815
(916) 263-2699

Policy & Publications Development (PPD) Office
California Department of Consumer Affairs
1 (866) 320-8652

Para comprar ejemplares en cantidad, póngase en contacto con la Oficina de Publicaciones del Estado, Sala de Proyectos de Ley llamando al (916) 445-5357.



CALIFORNIA BOARD OF PSYCHOLOGY
2005 EVERGREEN STREET, SUITE 1400
SACRAMENTO, CA 95815
